

# **Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Puncak Bila Kabupaten Sidrap**

**TRY DIAN NOVITA**  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Makassar  
[trydiannovita@gmail.com](mailto:trydiannovita@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata puncak bila. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di puncak Bila. Sampel yang digunakan berjumlah 35 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan Instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Observasi (2) Angket dan (3) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Persentase (%). Berdasarkan dari hasil analisis data, dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Melalui pengolahan data diperoleh hasil Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Puncak Bila yang memiliki tingkat kepuasan rendah sebesar 6% dan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi sebesar 94%, jadi termasuk dalam kategori tinggi.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan



## PENDAHULUAN

Pariwisata pada dasarnya merupakan aktivitas yang berupa pelayanan atas produk yang dihasilkan oleh industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Kegiatan pariwisata merupakan fenomena perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan secara bebas, sukarela, dan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kehidupan serta eksistensi manusia itu sendiri.

Di Kabupaten Sidenreng Rappang terdapat beberapa wahana rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang beberapa tahun belakangan ini menjadi favorit dan ramai dikunjungi bagi masyarakat yaitu obyek wisata puncak bila. Lokasi taman wisata ini Jl. Poros Pare Sidrap, Bila Riase, Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, lokasi tempuh berkisar 30 menit dari Kabupaten Sidrap sendiri ditempuh dari kota Makassar sekitar 4 jam dari jalur Makassar – Sidrap, viewnya bernuansa baru pemandangan danau, sawah dan bukit-bukit dari sudut yang berbeda dan sangat luas.

Area seluas 50 H merupakan wadah permainan baru yang dibangun oleh Ahmad salihin halim S.Th.I, M.Hum sebagai pemilik puncak bila dan dinaungi oleh pemerintah dinas pariwisata propinsi

Sulawesi selatan yang dibangun pada tanggal 18 juli 2011.

Ada beberapa wahana permainan disajikan yang dapat memacu adrenalin pengunjung, serta memanjakan mata pengunjung dengan adanya sepeda terbesar d dunia yang berada di taman wisata puncak bila. Dengan lokasi yang strategis yaitu berada dikawasan obyek wisata puncak Bila dekat dari poros, sangat memudahkan pengunjung untuk menjangkaunya. Selain infrastruktur yang memadai, banyak usaha wisata kuliner seperti rumah makan yang dapat melengkapi kunjungan wisatawan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Survei

Survei adalah metode penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Istilah survey biasanya dirancukan dengan istilah observasi dalam pengertian sehari-hari. Menurut kamus *Webster*, pengertian survey adalah suatu kondisi tertentu yang menghendaki kepastian informasi, terutama bagi orang-orang yang bertanggung jawab atau yang tetarik. Menurut Winarno Surkhmad dalam Suharsimi Arikunto (2002: 88) bahwa survei merupakan cara mengumpulkan

data dari sejumlah unit atau individu dalam jangka waktu yang bersamaan, jumlah biasanya cukup besar.

#### **b. Objek Wisata**

Obyek wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar negeri obyek wisata disebut *tourist attraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata.

#### **c. Potensi dan Daya Tarik Wisata**

Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang terdapat di sebuah daerah tertentu yang bisa dikembangkan menjadi daya tarik wisata. Dengan kata lain, potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu tempat dan dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata (*tourist attraction*) yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek- aspek lainnya (Pendit, 2003).

#### **d. Pengertian Wisatawan**

Kepariwisata dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 2000, wisatawan didefinisikan sebagai orang yang melakukan kegiatan wisata. Jadi menurut pengertian ini, “semua orang yang melakukan perjalanan wisata disebut “wisatawan” apapun tujuannya yang penting perjalanan itu bukan untuk

menetap dan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi.”

Wisatawan dapat dibedakan lagi menjadi:

1. Wisatawan Internasional (*Mancanegara*) adalah orang yang melakukan perjalanan wisata diluar negerinya dan wisatawan didalam negerinya.
2. Wisatawan Nasional (*Domestic*) adalah penduduk Indonesia yang melakukan perjalanan di wilayah Indonesia diluar tempatnya berdomisili, dalam jangka waktu sekurang-kurangnya 24 jam atau menginap kecuali kegiatan yang mendatangkan nafkah ditempat yang dikunjungi Pendit (1994:39).

#### **e. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk

atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

#### **f. Pengertian Fasilitas**

Salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. Fasilitas adalah sarana untuk meluncurkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya.

#### **g. Profil Taman Wisata Puncak Bila Kabupaten Sidrap**

Ada beberapa wahana permainan disajikan yang dapat memacu adrenalin pengunjung, serta memanjakan mata pengunjung dengan adanya sepeda terbesar di dunia yang berada di taman wisata puncak bila. Dengan lokasi yang strategis yaitu berada di kawasan obyek wisata puncak Bila dekat dari poros, sangat memudahkan pengunjung untuk menjangkaunya. Selain infrastruktur yang memadai, banyak usaha wisata kuliner seperti rumah makan yang dapat melengkapi kunjungan wisatawan.

Taman wisata puncak bila merupakan salah satu sarana tempat rekreasi alternatif di Kabupaten Sidrap yang menawarkan panorama alam yang eksotik. Selain arena permandian waterboom, pengunjung juga dimanjakan dengan berbagai wahana yang memadukan antara wisata modern dan keindahan ala mini, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 35 sampel dengan teknik pengumpulan data *sistem random sampling*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Gambaran Umum Responden**

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung obyek wisata puncak Bila Riase sebanyak 35 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sistem random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Penyajian data mengenai identitas responden disini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Dapat diketahui bahwa responden laki – laki berjumlah 22 orang dan responden perempuan berjumlah 13

orang, dapat disimpulkan bahwa total responden yang diteliti berjumlah 35 orang.

#### b. Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran umum data penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Di Puncak Bila. Analisis deskriptif meliputi ; mean, sum, Std. Deviasi, minimum dan maximum. Gambaran data tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Di Puncak Bila Riase dapat diperoleh nilai total 3214, nilai terkecil sebesar 60 dan nilai terbesar sebesar 108 dengan rata – rata 91.82 memiliki nilai standar deviasi sebesar 12.11.

#### c. Uji Normalitas Data

**Tabel 4.3**

**Rangkuman uji normalitas minat Tingkat Kepuasan Pengunjung Fasilitas Terhadap Objek Wisata Di Puncak Bila**

Variabel	N	Absolute	Positive	Negative	K-SZ	As. Sig
Tingkat Kepuasan	35	0.123	0.091	- 0.123	0.727	0.667

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov hitung (K-SZ) data Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Di Puncak Bila

diperoleh nilai sebesar 0.727 ( $R > 0,05$ ), maka dapat dikatakan bahwa data yang telah diteliti mengikuti sebaran normal atau berdistribusi normal.

#### d. Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Di Puncak Bila**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	20	57%
2	Setuju	13	37%
3	Tidak setuju	2	6%
4	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel klasifikasi jawaban angket diatas, pengunjung yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang (57%), pengunjung yang menjawab setuju berjumlah 13 orang (37%), pengunjung yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang (6%) dan pengunjung yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%).

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap fasilitas objek wisata di puncak Bila Riase berjumlah 33 orang dengan persentase 94% (penggabungan jawaban sangat setuju dan setuju).

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap fasilitas objek wisata di puncak Bila Riase berjumlah 2 orang dengan persentase 6%

(penggabungan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju).

Berdasarkan kriteria interpretasi skor angket (**tabel 4.4**), maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Di Puncak Bila Riase Sangat Tinggi.

Jadi di lihat dari hasil survei skor angket yang menyatakan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata puncak bila sangat tinggi.

#### **e. Pembahasan**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 pengunjung objek wisata puncak bila yang memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 22 orang (63%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 13 orang (37%).

Aspek tanggung jawab yang dimaksud adalah jaminan, empati, dan keandalan. Berdasarkan hasil penelitian analisis data dari indikator jaminan, empati, dan keandalan menunjukan sebagian besar pengunjung setuju bahwa pengelola dan staf taman wisata puncak bila ramah, sopan, dan murah senyum kepada pengunjung, dan adanya keamanan, ketenangan dalam berkunjung. Kebersihan taman wisata puncak bila terjaga dengan

sangat baik dan adanya nomor telfon memudahkan menghubungi petugas wisata puncak bila sehingga pengunjung merasa puas berada di wisata puncak bila. Serta perawatan fasilitas dan kinerja petugas wisata puncak bila sangat baik.

Aspek lokasi yang dimaksud adalah aksesibilitas dan biaya/harga. Berdasarkan hasil penelitian analisis data dari indikator aksesibilitas dan biaya/harga pengunjung kurang setuju atau merasa sangat tidak setuju dengan kondisi jalan dianggap kurang baik dan masih kurangnya transportasi umum menuju taman wisata puncak bila. Serta biaya tiket masuk taman wisata puncak bila terbilang mahal karena adanya beberapa wahana yang tidak beroperasi atau sudah rusak seperti *knoe boot* dan mancing, dan harga makanan yang terbilang mahal.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil analisis aspek menunjukkan bahwa aspek daya tarik indikator berwujud, ketanggapan, atraksi dan aspek tanggung jawab indikator jaminan, empati, keandalan memperoleh hasil yang sangat baik sedangkan aspek lokasi indikator aksesibilitas, biaya/harga memperoleh hasil yang rendah.

Hasil yang diperoleh dari variabel tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata puncak Bila sebesar 94% dan termasuk dalam kriteria atau kategori **sangat tinggi**. Kepuasan

konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata puncak Bila sebesar 94% dan termasuk dalam kategori sangat tinggi.

### **b. Saran**

Untuk mencapai sesuatu yang diinginkan itu sulit namun mempertahankan apa yang telah dicapai itu lebih sulit maka sebaiknya pihak pemilik lebih memperhatikan fasilitas yang ada dan tingkat kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimin. (2002).

*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta

Damarajati R.S. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta. Pradnya Paramita. 2000

Harsuki. Perkembangan Olahraga Terkini. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2003

Kaligis, Deddy.HDDRJRU Berwisata Akhir Pekan di Taman Wisata Puncak Bila Sidrap. Rakyatku.com. Sidrap. 2017

Ketut, Dewa. 1993. *Analisis Inventori Minat dan Kepribadian*. Jakarta : Rineka Cipta

Kirom. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Jakarta. Pustaka Reka Cipta. 2009

Kusmayadi, Sugiarto Endar. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama. 2000

Manurung,F.T. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisaurea Bogor (PTPN VIII). Bogor: Skripsi Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor . 2011

Muljadi, Warman Andri. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada. 2016

Siti. Liburan Keluarga di Taman Wisata Air Puncak Wisata Puncak Bila Kabupaten Sidrap,Sulawesi Selatan. *Adventure/Trip*. Sidrap. 2016

Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT.Rineka Cipta. 2006

Sugiyanto, P.D. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. Alfabeta. 2009

Suwantoro, Gamal. Dasardasar Pariwisata. Yogyakarta. CV.Andi Offset. 1992



Yoeti. Pengantar Ilmu Pariwisata.

Bandung. Angkasa. 1999

Yoeti. Pariwisata dan Lingkungan Hidup.

Jakarta. Angkasa. 2000